

# Krisenmanagement für Unterkünfte

## Intensiv-Workshop zur Erstellung eines Krisenplans



## Ablauf

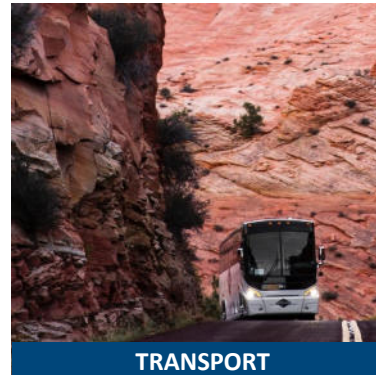
---

- Begrüßung und kurze Vorstellung
- Einführung in das Krisenmanagement
- Risikoanalyse und Risikostrategie für Unterkünfte
- Prävention in der Unterkunft
- Mit dem individuellen Krisenplan gut vorbereitet
- Zeit für Ihre Fragen und Feedback zum Workshop

Krisen-Know-how  
seit 2001

## Tätigkeitsschwerpunkte

---



## Beispiele aus unserer Beratungspraxis

---

- schwere Unfälle mit Personenschäden und Todesfolgen (Busunfälle, Fensterstürze, Stürze von Balkon, Treppe, Feuerleiter, an Kletterwänden und in Kletterparks)
- Arbeitsunfälle mit Todesfolge (z. B. Stromunfall)
- Fälle und Verdachtsfälle sexualisierter Gewalt durch Mitarbeiter/Teamer oder Externe (z. B. Reiseleiter, Busfahrer) oder Teilnehmer untereinander
- Amoktaten mit schweren Personenschäden und Todesfolge
- Terroranschläge (Nizza, Barcelona, London, Berlin, Sri Lanka, Putsch in der Türkei)

## Beispiele aus unserer Beratungspraxis

---

- Vermisstenfälle
- schwere medizinische Notfälle
- Corona-, Krätze-, Norovirus- und Legionellenfälle
- Lebensmittelvergiftungen
- Badeunfälle mit Todesfolge
- Naturkatastrophen (z. B. Waldbrände, Lawinenunglücke)
- schwere Körperverletzungen (Messerattacken, Pfeffersprayattacken)
- Einbrüche mit Vandalismus (z. B. Buttersäureanschlag)
- rufschädigende Äußerungen in den Medien bzw. in der Öffentlichkeit

## ts | medialog Krisen- und Notfallmanagement

---

### 1. Prävention

- Bestandsaufnahme
  - Gewichtung der individuellen Bedrohungsszenarien
  - Gelände- und Gebäudebegehungen
  - Krisenplan
  - Krisenteam
  - Krisensimulation
  - Ausbildung und Schulung von MitarbeiterInnen
  - Zertifizierung (certified crisis management)
- Abläufe und Verantwortlichkeiten



## ts | medialog Krisen- und Notfallmanagement

---

### 2. Intervention



- ganzjährige 24/7-Notrufbereitschaft
- Unterstützung bei allen krisenartigen Vorfällen auch unabhängig von Schadensereignissen
- bei Bedarf Unterstützung „vor Ort“
- Beratung über einzuleitende Maßnahmen im laufenden Krisenmanagementprozess
- aktive Übernahme von Einzelmaßnahmen/Funktionen z.B. Stellung eines Pressesprechers

### 3. Evaluation

- Was können wir aus dem Vorfall lernen?
- ggf. Anpassung des Krisenplans



## Ziele des ts | medialog Krisen- und Notfallmanagements

---

- Unfälle und schwerwiegende Ereignisse vermeiden
- professionelles Reagieren auf Krisen
- umfassende Unterstützung aller Beteiligten im Krisenfall
- das gute Image des Unternehmens bewahren
- das Haftungsrisiko der handelnden Personen minimieren

## Bausteine des ts | medialog Krisen- und Notfallmanagements

---

- Interne und externe Krisenkommunikation
- Notfallpsychologische Versorgung
- Juristische Unterstützung
- Krisenlogistik
- Zusammenarbeit mit öffentlichen Institutionen

## Bausteine des ts | medialog Krisen- und Notfallmanagements

---

Interne und externe  
Krisenkommunikation

- MitarbeiterInnen
- direkt betroffene Gäste/KundInnen
- weitere Gäste/KundInnen
- Eltern/Angehörige
- Dienstleister/Partner
- MedienvertreterInnen
- Internet und Social Media
- Werbung/Marketing
- ermittelnde Behörden

Risikoanalyse  
und Risikostrategie  
für Unterkünfte

Welche Risiken  
sehen Sie  
für Ihre Unterkunft?

## Risikoanalyse für Unterkünfte

---



Fragestellungen:

- Welche Risiken bestehen?
- Wie sind diese Risiken zu gewichten?
- Wie können bestmöglich Gefahren vermieden werden?

Bei schwerwiegenden Ereignissen wird die generelle Frage sein:

Haben Sie alles unternommen, um dieses Ereignis/  
den Vorfall zu verhindern?

# Prävention in der Unterkunft

## Krisen- und Notfallmanagement - Prävention

---

### Prävention in der Unterkunft



Im Workshop wurden ausführlich verschiedene Fragestellungen der Verkehrssicherungspflicht anhand von Beispielen erörtert.



Mit dem  
individuellen Krisenplan  
gut vorbereitet

## Krisen- und Notfallmanagement - Prävention

---

### Grundstruktur eines individuellen Krisenplans - Beispiel

1. Krisenplan
2. Präventionsmaßnahmen
3. Checkliste Notfallmeldung
4. Risikoeinstufung
5. Das Krisenteam
7. Krisenbewältigung am Ereignisort
8. Sofortmaßnahmen im Krisenfall
9. Krisenkommunikation
10. Dokumentation Qualitätsstandards
11. Krisenrelevanter Adresspool
12. Versicherungen
13. Technische Einrichtung
14. Geländeübersichten
15. Vorlagen für spezielle Notfälle

Zeit für  
Fragen ...

und  
Feedback!

Thomas Seidenberg  
kontakt@ts-medialog.de  
www.crash-consulting.de